

(株)セブン-イレブン・ジャパン

2011年度末の店舗数:14,005店舗

Webサイト: <http://c.sej.co.jp/corp/social/>

環境負荷の低減

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●太陽光発電パネルを1,000店舗に設置 ●店頭誘導看板のLED化を5,000店舗で実施 ●店内照明のLED化を5,000店舗で実施 ●スマートセンサーを6,000店舗に設置 	<ul style="list-style-type: none"> ●太陽光発電パネル：1,393店舗 ●店頭誘導看板：9,433店舗 ●店内照明：8,966店舗 ●スマートセンサー：5,752店舗 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●1店舗当たりのCO₂排出量：66.4トン以下に抑制 ●太陽光発電パネルを5,000店舗に設置
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●レジ袋使用重量を削減 ●食品廃棄物のリサイクル率を33.7%以上にする 	<ul style="list-style-type: none"> ●レジ袋使用重量前年度比103% ●食品廃棄物のリサイクル率：34.1% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●レジ袋使用重量を前年度よりも削減 ●食品廃棄物のリサイクル率：36.1%以上
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員向けの省エネキャンペーンへの参加者数を拡大 ●ホームページでの公開情報を充実 	<ul style="list-style-type: none"> ●省エネキャンペーン参加者：9,580人（前年度比245%） ●店舗・物流における省エネの取り組みを中心に情報を更新 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●社員研修内容の見直し ●CSRリーフレットの発行

環境関連データ

課題	単位	2009年度	2010年度	2011年度
CO ₂ 排出量 ^{※1} ^{※2}	t-CO ₂	949,133	1,022,901	1,039,043
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量（1店舗当たり） ^{※2}	t-CO ₂	808,964（69.4）	880,044（69.9）	897,183（66.4）
物流にともなうCO ₂ 排出量 ^{※3}	t-CO ₂	138,272	140,742	140,121
店舗運営にともなう電気使用量 ^{※2}	GWh	2,069	2,241	2,285
1店舗当たりのレジ袋使用重量	t	0.85	0.89	0.92
廃棄物量（リサイクル率） ^{※4}	t（%）	307,002（47.5）	324,540（45.3）	308,724（43.8）
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※5}	%	31.5	31.7	34.1

補足

※1 店舗運営・物流・本部・研修センター・地区事務所にもなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※2 2009年度は当社で直接電気使用量を把握できない一部店舗を除いた電気使用量の合計値。2010年度以降は電気使用量が把握できない店舗は推計値を用いて算出。

※3 配送センターの運営および配送車のエネルギー使用にともなうCO₂排出量。2011年度の数値には東日本大震災の影響で把握できない分を含めていません。

※4 東京都内店舗の排出量から推計して算出。集計期間は1月～12月。2011年度から基準排出量を変更。なお食品廃棄物量については、※5の基準で算出しました。

※5 食品リサイクル実施業者からの報告に基づく。集計期間は4月～3月。

なお、CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

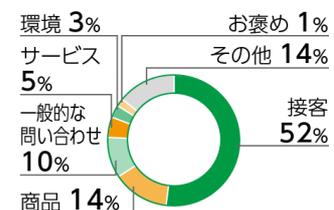
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

「近くて便利なお店」づくりを合言葉に、安全・安心な商品開発と「従業員接客トレーニング」を通してサービスの向上に努めています。お客様相談室に寄せられる問い合わせや苦情は店舗への期待の現れであると認識し、お客様の声に耳を傾けながら一つひとつ改善に努めています。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 81,903件（前年度比106%）



2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●全工場のNDF-HACCP認定取得をめざして計画的に取り組む	●認定数：161 工場中 145 工場、 認定率：90.1%（前年度 86.2%）	○	●全工場のNDF-HACCP 認定取得をめざして計画的に取り組む
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリーの施設を継続的に導入 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制を整備	●279 店（前年度比 127%） ●1,201 店（前年度比 126%）	○	●バリアフリーの導入店舗数：294 店 ●停電時でも最低限の設備が稼働する体制の店舗数：1,350 店
適切な情報提供				
	●トランス脂肪酸の低減、保存料・合成着色料の排除、 食の安全・安心への取り組みをWebサイトで公開	●トランス脂肪酸の低減に関する情報を Web サイトで公開	△	●商品情報など、Web サイト内の一部情報をスマートフォン対応にする
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●Webサイトのお問い合わせ欄を見やすいレイアウトに変更し、お褒め件数前年度比110%をめざす	●お褒め件数 1,001 件（前年度比 126.9%）。震災時の対応に多くの感謝の言葉をいただいた	○	●フリーダイヤルを Web サイト上に掲載し、受付件数前年度比 110%をめざす

地域社会との共生

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●「近くて便利な店」のコンセプトに基づいた品揃えやサービスを強化 ●「ご用聞き」による商品配達サービスの強化	●本格的な移動販売車「セブンあんしんお届け便」の運用を開始。 7県で10台が稼働	○	●移動販売車の稼働台数を全国で50台とする。商品配達の支援策を強化する
地域活性化への協力				
	●地域活性化包括連携協定による地域活性化への支援を継続。また、地産地消、地産外消の取り組みを拡大することで地域経済の拡大を図る	●地域活性化包括連携協定は、3 県 1 市と締結（累計 31 都道府県 9 市）	○	●地域活性化包括連携協定による地域活性化への支援を継続
災害時の支援				
	●自治体との災害時支援協定の締結に基づいて、災害発生時の支援物資の供給や、帰宅困難者への水道水・トイレ・道路情報などの提供を継続して行う	●山梨県・富山県・三重県・鹿児島県と締結	○	●自治体防災窓口との連携を深め、より迅速な対応をとれる体制を構築する
地域防犯対策				
	●防犯協議会への加入率と、加盟店の防犯訓練講習会への参加率50%をめざす	●防犯協議会への加入率：42.6% 防犯訓練への参加率：46.0%	△	●防犯協議会への加入率向上と、加盟店の防犯訓練講習会への参加率 50%をめざす

働きがいのある職場づくり

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
能力向上支援	<ul style="list-style-type: none"> ●各種社内研修の充実 ●グローバル化に向けた語学力の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●新任マネジャー研修を開始 ●幹部社員向けの語学研修を開始 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●OFC（経営相談員）を対象に年次研修の開始 ●OFC候補者育成プログラムの充実
公正な評価・処遇	<ul style="list-style-type: none"> ●立候補制度のさらなる推進 ●女性社員の積極的な登用 	<ul style="list-style-type: none"> ●応募者数：134人（前年度154人） ●女性管理職比率：7.1%（前年度7.0%） 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●立候補制度応募者数：前年度比120% ●女性管理職比率：10%
ワークライフバランスの実現	<ul style="list-style-type: none"> ●男性の育児休暇の取得推進 ●各種休暇制度の取得推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●男性育児休暇者数：0人（前年度0人） ●有給休暇取得率：5.7%（前年度5.5%） 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●男性の育児休暇取得者1人以上 ●年2回の連続休暇取得の促進
多様な人材の活用	<ul style="list-style-type: none"> ●外国人留学生の積極的な採用 ●障がい者の積極的な採用 	<ul style="list-style-type: none"> ●外国人採用者数：17人（前年度9人） ●障がい者採用数：2人（前年度4人） 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●外国人留学採用者数：30人 ●障がい者採用者数：15人
労働安全衛生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ●車両使用者の事故・違反撲滅 ●労働災害防止のための教育を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●交通事故・違反件数：前年度比99% ●労災件数：前年度比95% 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●交通事故・違反件数：前年度比10%減 ●労災件数：前年度比10%減

人事関連データ

従業員の内訳（2012年2月末）		2009年度	2010年度	2011年度	
正社員	5,686	正社員平均勤続年数	8年4カ月	9年0カ月	9年7カ月
男性	4,342	正社員育児休暇取得者数（うち男性）	40人（0）	45人（0）	65人（0）
女性	1,344	正社員介護休暇取得者数（うち男性）	0人	0人	0人
パートタイマー※1	3,698	ボランティア休暇取得者数	1人	1人	0人
従業員数（正社員数+パートタイマー数）	9,384	女性管理職比率※2	7.0%	7.0%	7.1%
新卒採用者数	322（男性162、女性160）	障がい者雇用率※3	2.23%	1.87%	1.89%
中途採用者数	146	正社員有給休暇取得率※4	6.4%	5.5%	5.7%
再雇用者数	23	労働災害度数率※5		0.73	0.60
		労働災害強度率	0.002	0.003	0.002

※1 直営店で勤務しているパート・アルバイトの人数（1日8時間換算による月平均人員）。

※2 役員を除く。

※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS、テルベ（重度障がい者が働く特例子会社）、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。

※4 前年度繰越分は含まない。

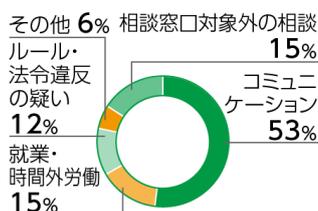
※5 2010、2011年度のみ。

従業員相談受付関連データ

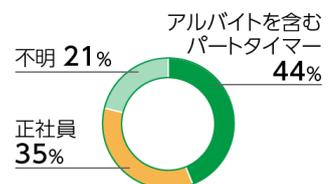
2011年度の受付総件数は、34件でした。通報内容は、職場環境の改善を訴える内容が多かったため、2012年度は、企業行動推進室を通じて、コンプライアンスに関する教育と、コミュニケーション力を高める教育の強化を検討します。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 34件（前年度比90%）



相談者の内訳



(株)イトーヨーカ堂

2011年度末の店舗数: 173

Webサイト: <http://www.itoyokado.co.jp/company/iycsr/>

環境負荷の低減

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●環境負荷指標*1を1%改善 ●配送車両にともなうCO₂排出量を前年度比1%削減 	<ul style="list-style-type: none"> ●環境負荷指標を21%改善 ●配送車両にともなうCO₂排出量が前年度比0.2%増加 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●環境負荷指標を1%改善 ●1店舗当たりの配送距離を1%削減
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●食品廃棄物のリサイクル率を40%、リサイクル実施店舗数を90店舗に拡大 ●2011年度の最終月のレジ袋辞退率: 50% ●再生トレイの利用を拡大し、CO₂削減効果800トン 	<ul style="list-style-type: none"> ●食品廃棄物のリサイクル率: 39.4% ●リサイクル実施店舗数: 85店舗 ●レジ袋辞退率: 43.3% ●CO₂削減効果: 1,890トン 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●食品廃棄物のリサイクル率: 45%、リサイクル実施店舗数: 100店舗 ●2012年度の最終月のレジ袋辞退率: 50%

環境関連データ

課題	単位	2009年度	2010年度	2011年度
CO ₂ 排出量 ^{※2}	t-CO ₂	597,858	591,464	466,187
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量 (環境負荷指標 ^{※1})	t-CO ₂ (t-CO ₂ /m ² ×100万h)	569,248 (72.3)	564,975 (76.7)	439,934 (60.4)
配送車両にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	25,355	24,017	24,070 ^{※3}
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	1,272	1,256	943
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	7,598	7,353	7,684
食品売場でのレジ袋使用量(辞退率)	t(%)	3,065(30.1)	2,717(43.1)	2,725(43.3)
廃棄物量(リサイクル率) ^{※4}	t(%)	145,459(62.0)	131,918(65.2)	129,375(66.2)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※5}	%	31.4	36.7	39.4

補足

※1 (総営業面積×営業時間)当たりのCO₂排出量。

※2 店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※3 一部車両で車載端末の機種を変更し、配送会社から物流センターまでのCO₂排出量を加えて把握するようにしました。そのため、CO₂排出量が増加しています。
また、2011年度の数値には東日本大震災の影響で把握できない分を含めていません。

※4 集計期間は1月～12月。

※5 集計期間は4月～3月。

なお、CO₂排出量は「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

TOPICS

最新の環境配慮型ショッピングセンター アリオ上田の開店

店舗の大型化や店舗の増加に比例して環境負荷が増大しないように、省エネ設備の導入を進めています。2011年4月にオープンしたアリオ上田は、長野県内で最大級の6,447台(売場の約8割、ショッピングセンター全体の6割)のLED照明を導入。消費電力は従来の約半分になる見込みです。そのほか、売場ごとに照度を変える調光器具や高効率照明器具、階段などでの人感センサーの採用で年間約630トンのCO₂排出量削減が見込めます。また、店舗屋上ひさし、塔屋、東南壁面に合計で560枚(774m²)、最大106kWの発電が可能なソーラーパネルを設置しました。風力&ソーラー発電の外灯12基も設置し、自然エネルギーを積極的に活用しています。



店頭ソーラーパネル

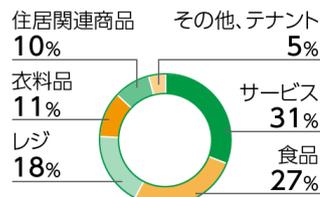
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

2011年度も引き続き、店舗と本部が連携してお客様からのご指摘の発生原因を分析し、再発防止に向けて対応策の検討を進めました。2011年度のお客様の声受付件数は82,178件（前年度比93%）と減少が続いていますが、その約31%をサービスに対するご意見・ご指摘が占めています。今後も苦情の発生原因を分析し、対応を強化していきます。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 82,178 件（前年度比 93%）



2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●海外の既存取引先工場には工場監査シートによるセルフチェックを実施。その結果に基づき主力重点工場には立入監査を実施 ●「顔が見える野菜。果物。」の生産農家の5割に、農林水産省が推奨する汎用性の高い基礎GAP（生産工程管理手法）を導入 	<ul style="list-style-type: none"> ●衣料品：国内 2 工場、海外 74 工場、住居関連商品：国内 18 工場、海外：24 工場で監査を実施 ●100%に導入を完了 	○	●商品分類なども含め、独自の品質基準を5年ぶりに改訂する
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●東日本大地震の教訓と実態をふまえ、①「大規模災害対策」と②「首都直下型地震対策」の見直しを行う 	<ul style="list-style-type: none"> ●①緊急支援物資の対応について、②火災による被害・交通規制の問題・安否確認・帰宅困難者対策について見直した 	○	●地震発生にともなって起こる火山災害に対する対策を立案
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●店舗表示チェックのA評価の比率を高めるために、衣料・住居・食品の担当マネジャー会議の場を利用して表示教育を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●A 評価の比率 95%（前年度比 4 ポイントの改善） 	○	●引き続き適切な表示が行われるように、衣料・住居・食品の担当マネジャー会議の場を利用して教育を強化
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	<ul style="list-style-type: none"> ●衣料品と住居関連商品に関する苦情受付件数の改善に向けて、バイヤー向けの研修や、お取引先向け品質改善会議の充実を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ●衣料品：前年度比 100%、住居関連商品：前年度比 75% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●サービス苦情の削減 ●お褒めの言葉件数の増加

地域社会との共生

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の期待に応える機能性を持った高齢者向け介護用品を開発。お客様に商品の機能を伝えられる接客ができるよう、お取引先と一緒に販売員教育を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●全体研修を年2回実施、個店研修を約30回実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●介護用品のみならず高齢者の暮らしをより便利で快適にする商品の開発と、その商品機能をしっかりと伝える接客を実施するための販売員教育の充実
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●広島県、兵庫県、岡山県との協定締結を進める ●支援物資について、要請受付から出荷までの業務担当を明確にする 	<ul style="list-style-type: none"> ●協定締結協議を実施中 ●「大規模災害対策」の緊急支援物資の対応について見直した 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●引き続き行政との協定締結を進めるとともに、新たに自衛隊との協定締結に向けて検討する

働きがいのある職場づくり

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●社内ライセンス「フレンズメイト」のランク1～3取得者の比率を55%とする ●管理職者向け研修の受講対象者に、年1回以上の参加を必須とする 	<ul style="list-style-type: none"> ●ランク1～3の取得者の比率：42% ●研修14回開催、参加者数：387人 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●フレンズメイトのランク1～3取得者の比率を60%とする ●既存の店舗管理職者を対象とした研修を新たに開催する
公正な評価・処遇				
	<ul style="list-style-type: none"> ●性差なく能力が正当に評価される職場環境づくりの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●女性管理職比率：16.7% (前年度比0.4ポイント上昇) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●性差なく能力が正当に評価される職場環境づくりの推進
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●残業時間を前年度比95% 	<ul style="list-style-type: none"> ●前年度比118% 	×	<ul style="list-style-type: none"> ●残業時間を前年度比95%
多様な人材の活用				
	<ul style="list-style-type: none"> ●役職者教育や入社教育時に、人権啓発やノーマライゼーション研修を継続して実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●研修40回開催、参加者数：3,129人 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●「人権啓発・ノーマライゼーションの理念」の背景、具体例、実績数値などを示し、参加者の理解と納得性が高い研修を行う
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●防災防止のための情報発信と教育の継続・徹底 ●店舗ごとの状況に合わせた年間安全衛生計画を立案・実行し、防災発生件数を削減 	<ul style="list-style-type: none"> ●防災発生件数：前年度比93% 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●防災の発生原因と対策を検討し、全従業員に周知を図ることで、同様の災害発生を防止する

人事関連データ

従業員の内訳(2012年2月末)		(人)
正社員		9,136
	男性	6,797
	女性	2,339
パートタイマー ^{※1}		29,853
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		38,989
新卒採用者数	91 (男性36、女性55)	
中途採用者数	19	
再雇用者数	126	

	2009年度	2010年度	2011年度
正社員平均勤続年数	18年7カ月	19年2カ月	20年0カ月
育児休業取得者数 (うち男性、パートタイマー)	201人(0,85)	201人(0,87)	192人(0,97)
介護休業取得者数 (うち男性、パートタイマー)	15人(1,13)	26人(2,23)	8人(7,1)
ボランティア休暇取得者数	6人	3人	14人
女性管理職比率 ^{※2}	16.9%	16.3%	16.7%
障がい者雇用率 ^{※3}	2.23%	1.87%	1.89%
正社員有給休暇取得率 ^{※4}	16.3%	16.5%	11.2%
労働災害発生率	1.54	1.72	1.67
労働災害強度率	0.03	0.03	0.03

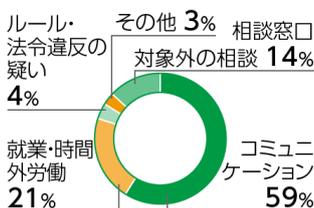
※1 11日8時間換算による月平均人員。 ※2 役員を除く。 ※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS、テルベ(重度障がい者が働く特例子会社)、セブン-イレブン・ジャパン、イトヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。 ※4 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

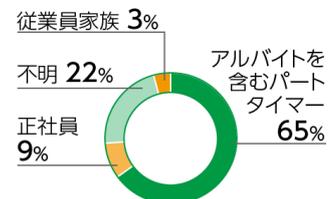
上司と部下の間におけるコミュニケーションが原因である相談が多いことから、新任役職者研修ではヘルプラインで受け付けた相談内容なども盛り込んで教育を強化しています。2012年度は、2011年度に改定した「企業行動指針」「行動指針のガイドライン」の教育を充実させていきます。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 241件 (前年度比98%)



相談者の内訳



(株)ヨークベニマル

2011年度末の店舗数: 176

Webサイト: <http://www.yorkbeni.co.jp/enviro/index.html>

環境負荷の低減

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●7月1日～夏季期間の電力使用量を15%削減 ●配送車両の燃費向上 ●新店でのオール電化店舗の拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ●年間電力使用量(節電を冬も継続)を前年度比で15.8%削減 ●物流センターが被災したため、正確な数値が把握できず ●新店8店舗に拡大 2012年2月末現在で25店舗 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●電力使用量を前年度比110%に抑える ●新店にオール電化店舗を拡大

環境関連データ

課題	単位	2009年度	2010年度	2011年度
CO ₂ 排出量 ^{※1}	t-CO ₂	151,984	156,865	130,307
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量(1店舗当たり)	t-CO ₂	132,623 (809)	138,777 (816)	116,011 (659)
配送車両にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	14,666	13,094	9,169 ^{※2}
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	319	333	280
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	1,098	1,078	1,004
食品売場でのレジ袋使用量(辞退率) ^{※3}	t (%)	547 (39.6)	381 (70.3)	370 (70.8)
廃棄物量(リサイクル率)	t (%)	41,040 (54.5)	40,661 (52.4)	41,372 (47.5)
食品廃棄物のリサイクル率 ^{※4}	%	29.6	30.2	24.0

補足

※1 店舗運営・本部・研修センター・物流センターの運営と配送車両にともなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

※2 東日本大震災の影響で把握できない3月～5月分を含めていません。

※3 2009年度はエコスタンプカードの回収枚数に基づいて算出。2010年度以降はレジ袋の辞退者数に基づいて算出。

※4 集計期間は4月～3月。

なお、CO₂排出量は、「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

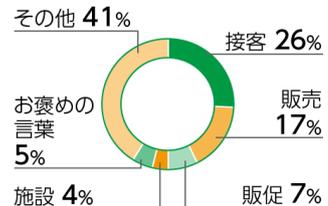
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

店舗や本部に寄せられるお客様のご意見・ご要望・ご不満・ご質問を承り、毎日の仕事に反映させるために「お客様相談室」を開設し、フリーダイヤルを設けています。「お客様相談室」では、2012年度もお客様の声を商品開発・品揃え・売場づくり・サービス・店舗設備などの改善に活かすべく、社内各部・各店舗と連携したスピーディーな対応をするよう努めていきます。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 2,501件 (前年度比 85%)



2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●三ツ星野菜の販売金額：前年度比117.8% ●地場野菜の販売金額：前年度比134%	●前年度比 108.0% ●前年度比 93.9%	△	●前年度比 126.0% ●前年度比 120.1%
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●バリアフリー新法認定店舗数の増加	●88店舗	○	●バリアフリー新法認定店舗数の増加
適切な情報提供				
	●商品生産履歴に関するWebサイトへのアクセス数の増加	●24,062件(前年度比413.5%) ※放射線量の問題で大幅に増加しました	○	—
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●お客様の声に耳を傾け、一つひとつに伝えていく	●フリーダイヤルや、お客様の声ボックスの設置	○	●フリーダイヤルや、お客様の声ボックスの設置

地域社会との共生

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●献血活動「ハートフルサタデー」の継続	●協力者数：307人 (前年度比70.3%)	×	●協力者数：450人
地域活性化への協力				
	●地域と店との交流イベント「誕生祭」の開催を継続	●震災直後は、開催されなかったものの、継続実施	○	●「誕生祭」の継続実施
災害時の支援				
	●地域包括連携協定の締結など自治体への協力を継続	●21の県・市・町と、災害等発生における支援協力協定を締結	○	●地域包括連携協定の締結など自治体への協力を継続
地域防犯対策				
	●「こども110番の店」活動の推進	●継続実施	○	●継続実施

TOPICS

ふるさと絆情報ステーションの設置

2011年11月以降、福島県内の各地に避難されている方々への、被災自治体などからの情報提供や巡回相談、住民同士の交流の場である「ふるさと絆情報ステーション」を店内に設けました。これは、県内の郡山市、福島市、いわき市、会津若松市の商業施設内にステーションを設置するという福島県からの依頼に協力して実現したもので、「特定非営利活動法人 うつくしま NPO ネットワーク」が運営しています。ヨークベニマルでは県内7店舗でステーションを開設しており、開設期間は当初予定よりも1年延長して2013年3月までとしています。



働きがいのある職場づくり

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
能力向上支援				
	●「目標設定カルテ」が活かされるよう、従業員に周知	●各個人の育成計画への活用からOJT教育の実施という教育システムが確立しつつある ●全社平均診断結果がやや改善 (2010年9月診断値 2.30 から 2012年3月診断値 2.43 に改善)	△	●「目標設定カルテ」のOJT教育への定着を図る
公正な評価・処遇				
	●女性登用の促進 ●外部の情報も参考にして、人事評価制度を見直す	●女性の管理職比率 7.1% ●評価制度の見直しは未実施	×	●女性の管理職比率 10%をめざす
ワークライフバランスの実現				
	●育児休職制度の男性への周知と、管理者への周知の継続	●初の男性取得者が誕生	○	●さらなる取得者拡大と男性による育児目的の有給休暇取得をめざす
多様な人材の活用				
	●障がい者雇用率2.0%をめざす	●結果として 1.9%とやや低下	×	●障がい者雇用率 2.0%をめざす
労働安全衛生への配慮				
	●入社時教育、およびOff-JTで労働災害項目の研修を実施	●入社時教育で定着しつつあるが、Off-JT研修では未実施が多かった	△	●Off-JT研修で労働災害項目の研修実施

人権関連データ

従業員の内訳 (2012年2月末) (人)		2009年度	2010年度	2011年度	
正社員	2,495	正社員平均勤続年数	12年7カ月	12年6カ月	14年7カ月
男性	2,230	育児休職取得者数 (うち男性、パートタイマー)	29人 (0, 8)	37人 (0, 36)	74人 (1, 67)
女性	265	介護休職取得者数 (うち男性、パートタイマー)	0人	5人 (0, 5)	4人 (2, 2)
パートタイマー ^{※1}	10,165	ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
従業員数 (正社員数 + パートタイマー数)	12,660	女性管理職比率 ^{※2}	29.0%	25.9%	7.1%
新卒採用者数	110 (男性 74, 女性 36)	障がい者雇用率 ^{※3}	2.08%	1.96%	1.90%
中途採用者数	0	正社員有給休暇取得率 ^{※4}	10.5%	9.8%	8.8%
再雇用者数	12	労働災害度数率	2.64	2.56	2.94
		労働災害強度率	0.020	0.008	0.030

※1 1日8時間換算による月平均人員。 ※2 役員を除く。2012年2月から管理監督者制度の発足により、副店長以下を管理職から除外したため、2011年度から集計範囲を変更しました。

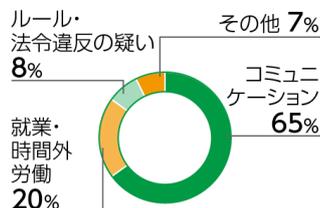
※3 2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。 ※4 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

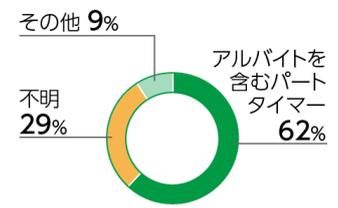
法律に違反する行為や社会的規範からの逸脱行為、またワークベニマルの企業理念や企業倫理に反する行為について、その事実を知った従業員が直接会社に対して通報できるよう「ヘルプライン」を設置しています。2012年度は、通報内容の調査・報告に関して、より迅速な対応をめざします。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 55 (前年度比 52%)



相談者の内訳



(株)そごう・西武

2011年度末の店舗数: 26

Webサイト: <http://www.sogo-seibu.co.jp/csr.html>

環境負荷の低減

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●ロビンソン2店舗でISO14001に基づいた環境データの把握を検討	●環境データの把握を開始	○	●ロビンソン2店舗でISO14001認証取得に向けた取り組みを開始
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●①CO ₂ 排出量1%削減②電気使用量のさらなる削減(LEDの導入拡大など)を検討	●①CO ₂ 排出量15.8%削減②基幹店4店舗のフィッティングルームと、池袋本店の共用部にLEDを導入。15.1%削減	○	●CO ₂ 排出量1%削減 ●LEDの導入拡大を検討
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●①廃棄物リサイクル率: 60% ②食品廃棄物のリサイクル率: 43.5% ③包装紙手提げ袋の削減水準を維持	●①廃棄物リサイクル率: 61.2% ②食品廃棄物のリサイクル率: 51.2% ③包装紙手提げ袋の削減水準を維持	○	●食品廃棄物リサイクル率: 52% ●池袋本店で廃棄物リサイクル率を100%
生物多様性への対応				
	●中元歳暮ギフトの簡易包装、グリーンラッピングと合わせた植樹・育樹活動の認知度向上により1,100本の植樹を目標	●中元歳暮ギフトの簡易包装 369 万件、グリーンラッピング 11,051 件などにより1,130 本を植樹	○	●グリーンラッピングのご案内を強化し、1,200本の植樹を目標 ●生態系豊かな里山づくりのため、「甲斐善光寺の森」へ植樹予定
環境に配慮した商品の提供				
	●新型エコバッグの導入 ●環境配慮型商品の提案を継続実施	●エコバッグ(2型各3色)を新規導入 ●クールビズなどの環境商品を提案	○	●引き続き環境商品の提案を継続実施
従業員への意識啓発				
	●環境eラーニング対象者である全正社員の完全受講 ●社内ツールを活用し、従業員の省エネ・節電に関する意識を醸成	●全店舗で全正社員が受講 ●月1回全店舗に発信している環境情報で省エネと節電を採り上げ、従業員への意識啓発を図った	○	●引き続き、従業員への意識啓発を継続する ●従業員向けに家庭での「節電キャンペーン」を実施

環境関連データ

課題	単位	2009年度	2010年度	2011年度
CO ₂ 排出量 ^{*1}	t-CO ₂	224,587	206,473	173,868
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	223,947	205,937	173,365
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	477	444	376
店舗運営にともなう水使用量	千 m ³	3,844	3,708	3,496
容器包装使用量	t	1,790	1,720	1,675
廃棄物量(リサイクル率)	t (%)	32,249 (53.9) ^{*2}	31,687 (58.2) ^{*2}	32,749 (61.2)
食品廃棄物のリサイクル率	%	24.1 ^{*2}	42.5 ^{*2}	51.2

補足 ロビンソンを含む。

※1 店舗運営・本部・物流センターの運営にともなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。 ※2 ロビンソンを含まない。

なお、CO₂排出量は、「セブン&アイ HLDGS. グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

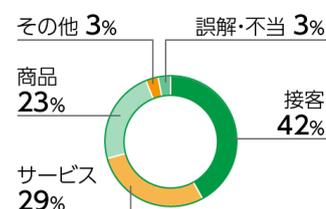
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

2011年度は、「お客様の声」を企業活動に活用するカスタマーセンターの取り組みを進化させ、社内報「スマイル」に「現場発“実践クレーム対応”」を連載。クレームの原因や再発防止策を明示することに加え、お客様に喜んでいただくための姿勢・言動・仕組みの改善を現場の販売員に提案し、実行してきました。2012年度はお客様のご要望を売場別に分析し、その課題を営業施策に反映していきます。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 14,642 件 (前年度比 94%)



2011 年度の活動目標・実績と 2012 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011 年度の目標・計画	2011 年度の実績・成果	評価	2012 年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●商品部と品質管理室による食品PB商品の工場監査、生産工程の直接確認 ●衣料・雑貨領域バイヤー向けの品質管理手順書を策定、配布 ●食品衛生現場指導の継続実施 ●食品衛生の基礎教育を2,200人に実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●119 工場で実施 ●衣料・雑貨領域バイヤー96 人に研修実施 ●食品衛生現場指導の継続実施 ●食品衛生の基礎教育を 2,200 人に実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●食品 PB 商品工場監査、生産工程の確認を継続 ●店長を中心に店幹部が厨房に入り衛生点検を実施。あわせて「百貨店食品安全アドバイザー」資格取得を義務づけ ●衣料・雑貨領域の PB 商品を対象に工場監査を実施
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●売場改装時にさらなる設備導入を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●神戸店の B1F の 2 本の連絡通路、および八尾店駐車場 1F エレベーター脇のスロープをノンスリップに改修。千葉店ジュンヌ館駐車場の落下防止対策として吹抜部にネットを設置 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●売場改装時にさらなる設備導入を検討
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の不満の解消と、顧客ニーズを営業施策に反映する活動をさらに推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●店頭の顧客対応力向上を目的として、社内報に「現場発/実践クレーム対応」を 9 回にわたり連載 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●売場別にお客様のご要望を分析し、売場別の課題を発見し営業施策に反映する活動を推進

地域社会との共生

2011 年度の活動目標・実績と 2012 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011 年度の目標・計画	2011 年度の実績・成果	評価	2012 年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●いつでもご相談いただける体制にすることで、ご来店を促進（助産師常駐カウンター「プレママステーション」の設置） ●月1回実施のお客様向けの定例講座を継続、強化 ●相談カウンターを利用されたお客様の声を反映した育児雑貨の品揃えを強化 ●専門販売員のさらなる育成①ハートフルアドバイザー50人、②ベビー用品アドバイザー12人、③シューフィッター40人 ●子ども靴下取り常設コーナーの継続実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●相談件数 池袋本店：1,883件、横浜店：6,008件 ●親子で楽しめる定例講座を月1回 池袋本店・横浜店で開催 ●お客様の声にお応えして、育児雑貨の品揃えを充実させた。助産師に寄せられた声をもとにした商品の開発。池袋本店では、ベビー用品売場に「育児雑貨コーナー」を設置 ●①41人、②10人、③40人 ●子ども靴下取り常設コーナーの継続実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●プレママステーションの拡大 ●全店で育児相談カウンター（プレママカウンター）設置を推進し、定期的に助産師・保健師などに相談できる体制を整備 ●助産師に寄せられた声をもとにした商品開発の拡大 ●専門販売員のさらなる育成 ①50人、②12人、③45人 ●子ども靴下取り常設コーナーの継続実施
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と密着したイベントを各店で企画、実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●各店で地産地消・打ち水大作戦・小学生の職場体験などを実施 ●神奈川県と包括協定を締結 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と密着したイベントなどの拡大
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●さらなる災害時支援の拡大を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●東日本大震災をふまえ、大宮市からの要請に基づき協定締結に向け調整活動を開始 ●都内主要ターミナル駅（池袋駅・渋谷駅など 8 駅）周辺企業・自治体で組織化されている「帰宅困難者対策協議会」へ参加して、発生時の連携体制などを協議 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地震発災時「帰宅困難者対策」を含めた、自治体や地元企業との連携・協力体制の継続
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と連携した防犯・防災体制への継続的な協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●2012 年 2 月 3 日、池袋本店にて、東京都と連携した「帰宅困難者対応訓練（地震時対応訓練）」を実施 ●池袋本店・渋谷店・横浜店・福井店などでは、地域防犯パトロールなどに参加 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●地域と連携した防犯・防災体制への継続的な協力

働きがいのある職場づくり

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
能力向上支援				
	●販売技術などの公開講座（37講座）を開始。 年間約3,000人の受講を予定	●受講者数：3,109人	○	●講座内容を改善しながら、 年間3,000人の新規受講を予定
公正な評価・処遇				
	●女性役職者比率： ①係長：50.0%②課長・担当以上：10.0% ●公募制によるチャレンジ機会の拡大	●①係長34.1%②課長以上6.0% ●応募者数83人、うち24人が合格 ●次世代幹部社員研修参加者数：50人	○	●女性役職者比率： ①係長50%②課長以上10%
ワークライフバランスの実現				
	●労働組合と連動した育児支援制度に関するパンフレットを作成し、配付	●出産育児支援制度の取り組みを中心とする広報誌を発行（2011年3月）	○	●復職予定育児休業職者の不安解消に向けた相談会の実施 ●育児勤務（時短勤務）制度のさらなる拡大と充実
多様な人材の活用				
	●社員登用制度による非正規社員の活用 ●障害者雇用促進法の改正（短時間勤務者も母に算入）を考慮した採用を進める ●中途採用の継続実施	●正社員登用者数：17人 ●障がい者雇用率：1.89% （前年度差+0.04ポイント） ●中途採用者数：9人	○	●正社員登用の継続実施（5人程度）
労働安全衛生への配慮				
	●地元専門医（心療内科）によるカウンセリング体制を整備 ●休職者のための復職プログラムを構築	●全店舗でメンタルカウンセリング体制（紹介病院）を整備し、産業医または人事担当者から紹介できる体制を構築	○	●業務災害の前年度比改善に向け労働安全衛生委員会による職場環境の点検を実施

人事関連データ

従業員の内訳（2012年2月末）※1		（人）
正社員		4,975
	男性	3,331
	女性	1,644
パートタイマー※2		5,179
従業員数（正社員数+パートタイマー数）		10,154
新卒採用者数	51(男性21,女性30)	
中途採用者数	9	
再雇用者数	394	

	2009年度	2010年度	2011年度
正社員平均勤続年数	19年4カ月	19年6カ月	20年9カ月
育児休業取得者数（うち男性、パートタイマー）	66人（0、34）	48人（0、23）	89人（0、12）
介護休業取得者数（うち男性、パートタイマー）	5人（0、3）	2人（0、2）	4人（1、4）
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※3	23.9%	24.3%	23.3%
障がい者雇用率※4	1.80%	1.85%	1.89%
正社員有給休暇取得率※5	6.7%	12.8%	11.4%
労働災害度数率	1.10	0.43	0.59
労働災害強度率	0.02	0.01	0.01

ロビンソンを含まない。

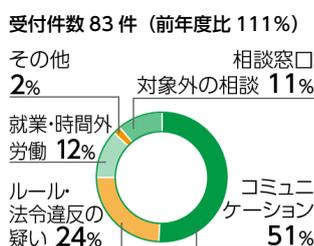
※1 ロビンソンを含む。 ※2 1日8時間換算による月平均人員。 ※3 役員を除く。 ※4 2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更。

※5 2010年度以降は前年度繰越分を含まない。

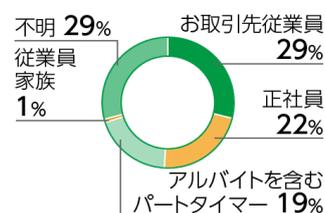
従業員相談受付関連データ

「ルール・法令違反の疑い」に関する相談は、調査の結果、ほとんどが「業務上不適切な行為の疑い」でした。2011年度は、特に通報対象店舗・部門に対して適宜研修を実施。2012年度も法務、安全管理、品質管理などと連携したコンプライアンス研修を重点的に実施することで、事故・事件の未然防止を図ります。

2011年度相談内容の内訳



相談者の内訳



(株)セブン&アイ・フードシステムズ

2011年度末の店舗数: 858

Webサイト: <http://www.7andi-fs.co.jp/7fs/company/csr.html>

環境負荷の低減

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○: 達成 △: わずかに届かず ×: 大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●LED電球導入の店舗を拡大(デニーズ30店舗目標)し、CO₂排出量を90トン(前年度の削減量の約5倍)削減 ●配送台数をさらに見直し、下期から週5回配送を計画。配送車両にともなうCO₂排出量を前年度比8%削減 	<ul style="list-style-type: none"> ●LED電球導入の店舗数: 33店舗、CO₂排出削減量: 219トン ●遠隔地への出店にともない、配送車両の走行距離が増え、前年度比10%増 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●LED電球導入の店舗数: 166店舗、CO₂排出削減量: 434トン ●配送車両に導入したハイブリッド車(2011年11月から1台導入)の効果を検証
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●廃棄物の分別を強化し、食品廃棄物のリサイクル率を33%以上にする 	<ul style="list-style-type: none"> ●廃棄物の分別強化とごみの減量化の効果によって、食品廃棄物のリサイクル率33%を達成 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●廃棄物の分別強化とごみの減量化に引き続き取り組み、食品廃棄物のリサイクル率35%以上を目標とする
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●定期的な会議・研修を実施し、店舗の廃棄物に関する問題点を集約することで改善策を立案・実行 ●年6回店舗に省エネに関する資料を配布し、全従業員の意識向上を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ●継続的な実施はできず ●省エネに関する資料を年4回、店舗に配布し、全従業員の意識向上を図った 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●廃棄物の分別とごみの減量化、食品廃棄物のリサイクルの進め方などに関する説明会を開催 ●資料を年6回店舗に配布

環境関連データ

課題	単位	2009年度	2010年度	2011年度
CO ₂ 排出量 ^{*1}	t-CO ₂	109,320	93,274	83,147
店舗運営にともなうCO ₂ 排出量	t-CO ₂	104,702	91,225	80,927
配送車両にともなうCO ₂ 排出量 ^{*2}	t-CO ₂	2,315	1,904	2,091
店舗運営にともなう電気使用量	GWh	189	172	156
店舗運営にともなう水使用量	千m ³	2,555	2,403	2,272
廃棄物量(リサイクル率)	t(%)	15,505(24.9)	13,103(24.7)	10,557(25.6)
食品廃棄物のリサイクル率	%	23.4	30.7	33.0

補足

*1 店舗運営(セブン&アイ・フードシステムズ)・本部と配送車両(デニーズ単体)にともなうエネルギー使用に由来するCO₂排出量。

*2 デニーズ単体の数値。

なお、CO₂排出量は、「セブン&アイHLDGS. グループ共通CO₂排出量算定マニュアル」に沿って算出しています。

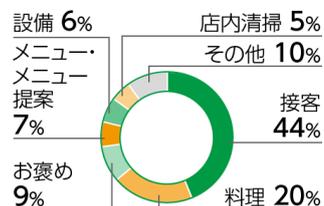
安全・安心な商品とサービスの提供

お客様相談受付関連データ

2011年度の受付件数は7,270件(前年度比91%)と減少しました。また、お褒めの件数は、東日本大震災への対応に対するお褒めと合わせて734件(前年度比119%)と増加しています。2012年度は引き続き顧客ニーズを営業施策へ反映させる活動を進め、お客様満足度の向上につなげていきます。

2011年度相談内容の内訳

7,270(前年度比91%)



2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●全ての食材について、独自の「取引条件書」を取り交わし、基準通りの品質管理が遂行されているか担当者が工場を視察して確認。使用される原材料に関しても定期的に産地を視察して適切な品質・トレーサビリティ管理ができているかを継続確認 	<ul style="list-style-type: none"> ●全ての食材について「取引条件書」の遂行確認を進める。工場視察：延べ約350回 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●工場視察：延べ約400回 ●「取引条件書」の遂行確認
適切な情報提供				
	<ul style="list-style-type: none"> ●メニューを見て、その場でアレルギー物質一覧を調べられるよう、携帯サイトでも検索できるシステムを導入 	<ul style="list-style-type: none"> ●携帯サイト用アレルギー物質（特定原材料および特定原材料に準ずるもの）の使用状況検索サービスを開始（メニューブックへ掲載されたQRコードを読み込み、サイトへアクセス。リスト中のアレルギー物質を選択すると、その物質を使用していないメニューが表示される仕組み） 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●アレルギー物質使用状況検索サービスの継続
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様からのご提案や苦情などを細分化し、細かな対応を実施する。苦情件数が多い店舗の店長に「サービス研修」を継続して実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●課題の多い店舗の店長に対し「サービス研修」を実施。全店で基本サービスの徹底を推進し、お客様のご不満の解消を図る 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●オペレーションサポート部CS（カスタマーサティスファクション）を新設し、お客様の声や店舗モニターの調査を整理し、的確に情報を発信することで、お客様満足の向上につなげる

地域社会との共生

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●健康的な食事の考え方、レストランのあり方などに関する就労体験者向けの座学資料の内容を充実させる ●子育て支援への協力継続と拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ●省庁発行資料をもとに、資料を改正。受け入れ人数：143店舗にて403人（前年度比95%） ●子育て支援を6地区146店舗で実施（前年度5地区90店舗、前年度比162%） 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●受け入れ体制、配布資料の見直しを図る ●子育て支援の拡大
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> ●地産地消を採り入れたメニューの開発・販売の継続、および地域の食文化継承への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ●①長野県が取り組む食文化の継承を目的とした「信州食育発信 3つの星レストラン」に登録。県内の野菜の使用と風土食を提供 ●②長野・埼玉・神奈川・静岡・愛知・兵庫県内の「子育て支援」に協力し、県内の店舗でサービスを実施 ●③おこさま用メニューブックに、食事のマナーや食べ物（素材）の役割をイラストで掲載することで、おこさまの食育を支援 	△	<ul style="list-style-type: none"> ●地産地消を採り入れたメニューの開発・販売の継続 ●「子育て支援」など、地域の食文化継承への協力 ●「健康・美容」に貢献できるメニューの開発
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●災害時帰宅困難者への支援を継続。災害時対応に関する教育を全従業員に実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●災害時帰宅困難者への支援を継続。東日本大震災では、店舗と本部間で連絡が取れない中、各店舗が自主的に帰宅困難者を支援した 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●各自治体が開催する研修会に店舗従業員が積極的に参加し、情報の共有化を図る

働きがいのある職場づくり

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
能力向上支援				
	●パートタイマー、アルバイト定着率の向上を目的として、受け入れ時の手順書を見直す	●DVD、ビデオなどの教育ツールを見直し、初期教育時に活用	○	●業務項目を見える化した人事カルテを活用し、業務レベルの向上を図る
公正な評価・処遇				
	●セルフチェック評価の見直しと完全実施 ●職務内容に応じた評価制度の見直し	●セルフチェックの評価項目の改訂 ●評価制度を改定	○	●対象者のセルフチェックを実施し、評価と処遇を連動させる
ワークライフバランスの実現				
	●店舗運営に必要な適正人員、個々の能力を把握すること（見える化）で、在店時間の減少に努める。在店限度時間の設定	●在店限度時間を設定	×	●職責ごとに業務内容を見直し、業務の効率化を図る。在店限度時間の遵守を徹底する
多様な人材の活用				
	●人材計画に基づく積極的な中途採用の強化	●中途採用者数：14人（前年度実績なし）	○	●パートタイマーからの正社員採用を積極的に行う
労働安全衛生への配慮				
	●休職者に対して産業医との面談および復職プログラムの完全実施 ●年1回の健康診断受診フォローおよび疾病予防面談の実施 ●労災防止に向けた器具・器材の取扱い指導	●休職者に対しての産業医との面談を実施 ●健康診断の実施	○	●休職者に対しての産業医との面談の実施と復職に向けてのフォロー体制を強化する ●リスクアセスメントを通じて、労災の発生件数を減らす

人事関連データ

従業員の内訳（2012年2月末）（人）		2009年度	2010年度	2011年度	
正社員	1,290	正社員平均勤続年数	13年10カ月	13年6カ月	14年2カ月
男性	1,130	育児休職取得者数（うち男性、パートタイマー）	40人(0.36)	46人(1.30)	67人(0.53)
女性	160	介護休職取得者数（うち男性、パートタイマー）	0人	0人	0人
パートタイマー※1	10,432	ボランティア休暇取得者数	0人	0人	0人
従業員数（正社員数+パートタイマー数）	11,722	女性管理職比率※2	18.3%	21.7%	28.8%
新卒採用者数	0	障がい者雇用率※3	2.23%	1.87%	1.89%
中途採用者数	14	正社員有給休暇取得率※4	8.2%	7.0%	9.8%
再雇用者数	17	労働災害度数率	1.50	1.22	1.28
		労働災害強度率	0.04	0.03	0.02

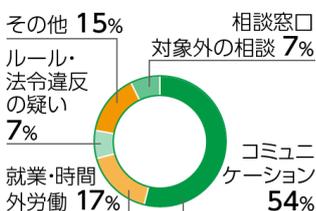
※1 1日8時間換算による月平均人員。※2 役員を除く。※3 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。セブン&アイHLDGS、テルベ（重度障がい者が働く特例子会社）、セブン-イレブン・ジャパン、イトーヨーカドー、セブン&アイ・フードシステムズ5社によるグループ雇用率を適用。2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。※4 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

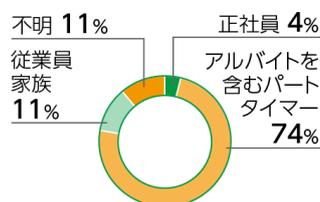
寄せられた相談には、情報管理委員会・FT委員会・人事部と連動して対応を行っています。また、相談内容は、月次レポートや四半期ごとに開催している企業行動委員会の中で各部と共有しています。2012年度は「行動指針のガイドライン」を改定し、従業員教育の深耕を図り、問題解決に取り組めます。

2011年度相談内容の内訳

受付件数 90件（前年度比 107%）



相談者の内訳



(株)セブン銀行

2011年度末のATM設置台数: 16,632

Webサイト: <http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/>

環境負荷の低減

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	<ul style="list-style-type: none"> ●第3世代ATMへの入れ替え ●7月～9月に、ATM1台当たりの電力使用量を前年度比15%削減 ●7月～9月に、オフィスでの電力使用量を前年度比20%削減 	<ul style="list-style-type: none"> ●新たに約2,700台を入れ替えし、2011年度末で約17%にあたる約2,900台の入れ替えを完了 ●セカンドディスプレイの輝度下げや省エネモード突入時間の短縮などの節電施策により、7～9月のATM1台当たり約15%の節電達成 ●照明の間引きやこまめな電源OFFにより、前年度比で約20%の節電達成 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●プリンター・FAX・コピーの複合機導入や社内OAシステムの変更などによるオフィスの節電を工夫していく ●第3世代ATMを約4,900台入れ替えし、2012年度末で7,800台(全体の約45%)とする ●自主的な節電および社会の要請に基づいた節電施策の実施
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	<ul style="list-style-type: none"> ●リサイクルペーパーの継続採用 ●グリーン購入比率の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ●リサイクルペーパーの継続採用 ●54.2% (前年度67.0%) 	△	●グリーン購入、グリーン調達ガイドラインの策定
生物多様性への対応				
	●従業員とその家族を対象とした富士山麓の森での清掃活動の継続実施	●台風により中止	—	—
環境に配慮した商品の提供				
	●第3世代ATMを本格的に入れ替え	●全台数に占める第3世代ATMの割合：約17%	○	●全台数に占める第3世代ATMの割合：約45%
従業員への意識啓発				
	<ul style="list-style-type: none"> ●年2回の環境研修を継続実施 ●イントラネットなどを活用した環境情報を継続発信 	<ul style="list-style-type: none"> ●上期・下期ともにそれぞれ300人以上の従業員が環境研修を受講 ●グループでの省エネキャンペーンやエコプロダクツ展などの環境関連情報を発信 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●セブン&アイグループ主催の環境ボランティア活動への積極的な参加 ●セブン銀行自主プログラムによる環境ボランティア活動の実施

環境関連データ

課題	単位	2009年度	2010年度	2011年度
OA用紙発注量	千枚	8,080	7,152	6,898
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,416	1,501	1,204

* テナント入居のため一部把握できていない使用量もあります。また、2010年度から拠点が増加していますが、電気使用量はそれらを含め総量で記載しています。
有人店舗・直営ATMコーナーを含みます。

TOPICS

第3世代ATMにおける環境配慮

セブン銀行では、2010年から第3世代目となる新型ATMへの入れ替えを進めています。この第3世代ATMでは、取引時間以外を常に省エネモードにするほか、お取引画面とセカンドディスプレイをLEDにしました。これらによって、第2世代と比べて1台当たりの消費電力量を約48%削減。さらに、省資源の観点から、長寿命部品やリサイクル可能な素材を使用しています。2011年度末までに全台数の約17%にあたる約2,900台の入れ替えが完了しました。2012年度末までには、さらに約4,900台の入れ替えをすることで、全台数の約45%を第3世代型に移行することを予定しています。



第2世代(左)から、第3世代(右)のATMへ

安全・安心な商品とサービスの提供

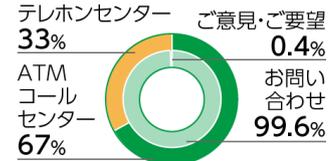
お客様相談受付関連データ

セブン銀行のお客さまサービス部は、「BEST FOR YOU（お客さまに最善を尽くす）」をスローガンに掲げ、年間 64 万件以上寄せられるお客さまの声を集約するとともに、その内容を関係部門や経営層と共有するなど、対応やサービスの改善を通じたお客さま満足度（CS）の向上をめざしています。

2011 年度相談内容の内訳

647,572 件

受付窓口(外円) 相談内容(内円)



※ 2011 年度から集計方法を変更しました。

2011 年度の活動目標・実績と 2012 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011 年度の目標・計画	2011 年度の実績・成果	評価	2012 年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●東日本大震災時のBCM（業務継続マネジメント）とBCP（業務継続計画）を検証し、見直しをする ●ATMでの海外送金サービスを開始 	<ul style="list-style-type: none"> ●首都圏直下型地震を想定した新しいシナリオを追加し、BCPを再構築 ●2011年3月に開始 	○	●新たなシナリオを加えた総合的な訓練・研修の実施
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●音声ガイダンスサービスのさらなる認知促進	●音声ガイダンスキャンペーンを実施。期間中46日間の取引件数：2,018件（前年同期比25%増）	○	●ATM画面表示のわかりやすさの追求
お客様の声への誠実な対応（体制）				
	●CS（お客様満足）の新しい発見をめざすディスカバーミーティングの本格化	●ディスカバーミーティングを3回実施（各部より74人が参加）	○	●さらなるCS向上実現に向けて指標づくりなどを検討

地域社会との共生

2011 年度の活動目標・実績と 2012 年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011 年度の目標・計画	2011 年度の実績・成果	評価	2012 年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●読み聞かせ絵本「ポノロン」の継続配布 ●読み聞かせ会の継続実施 ●ポノロンキャッシュカードの発行枚数に応じて子ども関連施設に絵本を寄贈 	<ul style="list-style-type: none"> ●継続配布（2012年2月で通巻41号） ●読み聞かせ会を12回実施、327人が参加（社員31人が運営） ●10,002枚を発行し、全国約3,000箇所の児童館に絵本を寄贈 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●児童館等地域での読み聞かせ会を開催 ●絵本寄贈の継続 ●被災地の児童館復興協力の検討
地域活性化への協力				
	●社員のボランティア活動機会の継続提供	●毎月ボランティア情報をイントラネットで発信	○	●ボランティア休暇制度導入に向けて検討
災害時の支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ATMの安定稼働の継続 ●移動型ATMで、被災地での現金ニーズに対応 	●5～8月に移動ATM3台で被災地の現金ニーズに対応	○	—
地域防犯対策				
	●金融犯罪撲滅に向け、引き続き警察と連携	●警察への協力数：56,016件	-	●金融犯罪への速やかな対応と新しい手口による犯罪の情報収集に努める

働きがいのある職場づくり

2011年度の活動目標・実績と2012年度の目標

○：達成 △：わずかに届かず ×：大きく未達成

課題	2011年度の目標・計画	2011年度の実績・成果	評価	2012年度の目標
能力向上支援				
	●外国語でコミュニケーションがとれる人材の育成	●通信教育や TOEIC 受験、外部語学研修などの支援（支援者数：20人）	○	●研修を継続
ワークライフバランスの実現				
	●ワークライフバランスの継続支援 ●男性の育児休暇取得を促進	●支援実施年度を2012年度に変更 ●男性の育児休暇取得者数：0人	×	●育児休業制度の充実
多様な人材の活用				
	●パートタイマーと派遣スタッフの継続採用 ●障がい者法定雇用率の維持	●パートタイマーを一部契約社員に、派遣スタッフを一部直雇用化 ●障がい者雇用率2.06%と、法定雇用率を達成	○	●障がい者雇用率維持のための取り組み継続
労働安全衛生への配慮				
	●外部医療機関との連携によりメンタルヘルス問題への対応を強化 ●保健師による面接指導の継続	●外部医療機関（EPA 業者・産業医）との連携を強化 ●保健師による面接指導の実施	○	●連続休暇の取得徹底 ●定時退社週間実施の徹底・工夫と検証

人事関連データ

従業員の内訳（2012年3月末）		（人）
正社員		324
	男性	265
	女性	59
パートタイマー※1		68
契約社員		50
嘱託社員		35
新卒採用者数	4（男性2、女性2）	
中途採用者数		39
再雇用者数		35

	2009年度	2010年度	2011年度
正社員平均勤続年数※2	3年10カ月	4年6カ月	5年3カ月
育児休暇取得者数（うち男性、パートタイマー）	2人（0、0）	6人（0、0）	4人（0、0）
介護休暇取得者数（うち男性、パートタイマー）	0人	1人（1、0）	0人（0、0）
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率※3	5.5%	7.3%	8.3%
障がい者雇用率※4	1.82%	1.97%	2.06%
正社員有給休暇取得率※5	88.0%	81.8%	75.8%
労働災害発症率	0.00	0.00	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00

※1 1日8時間換算による月平均人員。

※2 会社設立は2001年。

※3 役員を除く。

※4 2010年7月の法改正にともない、2010年度から算出方法を変更しました。

※5 前年度繰越分は含まない。

従業員相談受付関連データ

セブン銀行ではコンプライアンスの徹底に向けた体制を整えるとともに、全従業員に浸透を図るため、朝礼時にコンプライアンス関連規程を読み合わせています。また、コンプライアンスに関して気になることが起こった場合の相談先や利用ルール・相談方法などを携帯できる小冊子にまとめ、全従業員に配布しています（右写真）。

2011年度の相談実績は、正社員とパートタイマーからコミュニケーションに関する相談を各1件、計2件受けました（前年度は1件）。



コンプライアンス相談制度ご利用ガイド